



Nombre de la Rutina:	Rutina para la reclamación de garantías
Área:	Coordinación Administrativa
Responsable (s) :	Coordinador Administrativo
Elaborada por:	Coordinador Administrativo
Aprobada por:	Coordinador Administrativo

1. **Notificar hallazgo.** Cualquier usuario informa a la CAD del producto no conforme. El trámite interno será atendido por la CAD en un tiempo máximo de 5 días hábiles, a partir de que se notifica el hallazgo hasta que el equipo sea entregado al proveedor para que proceda la garantía.
2. **Identificación del proveedor.** Se identifica el proveedor con apoyo del Departamento de Bienes Patrimoniales cuando sea necesario.
3. **Verificación de garantía.** Una vez identificado el proveedor, se establece contacto con el mismo y se verifica si el equipo cuenta con garantía, de no tenerla, se pasa al punto 7.
4. **Recopilación de información.** Se reúne la documentación solicitada por el proveedor para hacer efectiva la garantía (cuando aplique).
5. **Envío del equipo.** Se llenan los formatos [FOR 8.3 CNO 01](#) y [FOR 8.5 CNO 01](#) el cual tendrá que ser reportado a CNO, por el responsable, así como su seguimiento.
6. **Entrega de equipo.** Recibido el equipo en garantía se procede a la entrega al usuario final por medio del [FOR 8.3 CNO 01](#).
Recabadas todas las firmas en el FOR 8.3 CNO 01 se anexa al FOR 8.5 CNO 01 y se cierra la acción.
7. **Sin garantía.** Se le notifica al usuario solicitar la reparación del equipo por medio de solicitud en el SGAUS (aplica solo en equipos, no en piezas)

Nota: En el caso de piezas de equipos verificar su funcionamiento en un periodo máximo de 5 días hábiles.

COPIA
NO CONTROLADA